

УДК 640.4  
ББК У43

ГСНТИ 14.35.09

Код ВАК 13.00.08

**Радыгина Евгения Геннадьевна,**

кандидат педагогических наук, доцент, кафедра туризма и гостеприимства, факультет туризма и гостиничного сервиса, Уральский государственный педагогический университет; 623119, Свердловская область, г. Первоуральск, ул. Бульвар Юности, д. 10, кв. 1; e-mail: radygina@bk.ru

**ФОРМИРОВАНИЕ СЕРВИСНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ РАБОТНИКА СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА**

**КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:** профессиональные компетенции; сервисные компетенции; знания; умения; навыки; методы диагностики; педагогические условия.

**АННОТАЦИЯ.** Раскрывается содержание сервисных компетенций работника сферы гостеприимства, рассматривается процесс их формирования с позиций компетентного подхода, приводится комплекс методов диагностики сервисных компетенций, выделяются педагогические условия формирования сервисных компетенций в образовательном процессе.

**Radygina Evgenia Gennadyevna,**

Candidate of Pedagogy, Associate Professor, Department of Tourism and Hospitality, Faculty of Tourism and Hotel Service, Ural State Pedagogical University, Ekaterinburg.

**FORMATION OF SERVICE COMPETENCES OF THE EMPLOYEE IN THE SPHERE OF HOSPITALITY**

**KEY WORDS:** professional competences; service competences; knowledge; skills; diagnostics methods; pedagogical conditions.

**ABSTRACT.** The content of service competences of the employee in the sphere of hospitality is studied, the process of their formation from the point of view of competence-based approach is considered, the complex of methods of diagnostics of service competences is given, pedagogical conditions of formation of service competences of educational process are allocated.

Стремительное развитие индустрии гостеприимства в России, развитие новых технологий и средств коммуникации обуславливает необходимость обеспечения качества профессиональной подготовки работников. Работник индустрии гостеприимства должен обладать определенными компетенциями, позволяющими ему эффективно организовывать обслуживание потребителя.

В характеристиках вакансий сферы гостеприимства определяются компетенции и качества работников, так или иначе имеющие отношение к выполнению сервисной деятельности. Как вид профессиональной деятельности сервисная деятельность направлена на удовлетворение потребностей другого человека (потребителя) посредством предоставления услуги. С позиций компетентного подхода сервисные компетенции можно рассматривать как результат профессиональной подготовки, позволяющий достигать высоких результатов в сервисной деятельности.

Актуальность затрагиваемой темы вытекает из противоречия между потребностью сферы гостеприимства в подготовке специалистов, обладающих сервисными компетенциями, и недостаточной разработанностью в теории и методике профессионального образования содержания процесса их формирования.

В структуре профессиональной компетентности можно выделить отдельные элементы – компетенции, понимаемые как единство знаний, навыков, профессиональ-

ного опыта и способностей действовать (5, с. 147).

В сервисных компетенциях отражается специфика сервисной деятельности, а также социально-значимые качества работника. Сервисные компетенции позволяют судить о том, насколько специалист является носителем профессиональных ценностей сферы гостеприимства (8, с. 70).

Формирование сервисных компетенций происходит постепенно в результате овладения студентами определенными представлениями о будущей профессиональной деятельности в сфере гостеприимства, о наличии собственных личностных качеств и характеристик, пригодных и необходимых для профессиональной деятельности, а также в процессе овладения знаниями, умениями и навыками, важными для успешного взаимодействия с потребителями (15, с. 147).

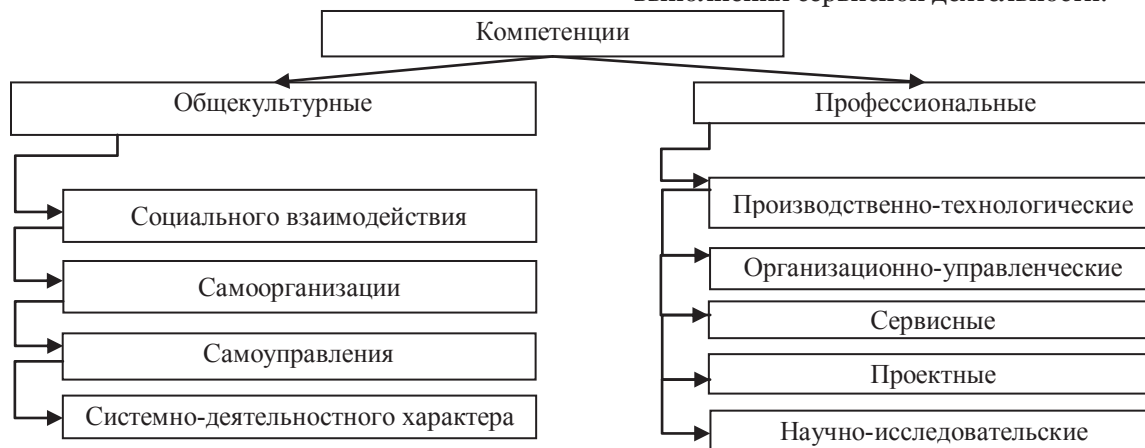
Целью исследования является выявление педагогических условий формирования сервисных компетенций работника сферы гостеприимства.

Теоретической базой исследования явился компетентный подход, представленный в трудах Р. Н. Азаровой, А. С. Белкина, Н. В. Борисовой, Н. О. Вербицкой, В. А. Демина, Э. Ф. Зеера, И. А. Зимней, Т. Н. Канаевой, В. А. Сластенина, Л. В. Сумзиной, Э. Э. Сыманюк, Е. В. Ткаченко, Ю. А. Турчаниной, А. В. Хуторского. Сервисные компетенции изучались в работах В. В. Кобзевой, О. М. Мусатовой, Е. Ефремовой.

Механизмы профессионального образования в сфере гостеприимства изучались в работах Е. Балашовой, В. Г. Гуляева, А. П. Дуровича, И. Енджейчик, М. А. Жуковой, И. В. Зорина, Е. Н. Ильиной, В. С. Сенина, Т. М. Сергеевой, А. И. Сеселкина, И. Д. Солодухина. Организация учебной деятельности базируется на исследованиях А. А. Вербицкого, Е. Н. Емельянова, И. А. Зимней, В. Я. Ляудис, Е. Д. Маргулиса, А. К. Марковой.

Компетенции рассматриваются как результат профессионального образования и понимаются как единство знаний, навыков, профессионального опыта и способностей действовать (5, с. 147). Компетентностный подход является одним из основных принципов формирования содержания профессионального образования в сфере туризма и гостеприимства, гарантирующее будущим специалистам трудоустройство и эффективную карьеру (4, с. 83).

В рамках компетентностного подхода выделяются общекультурные и профессиональные компетенции (рис. 1). К общекультурным компетенциям относятся компетенции социального взаимодействия, самоорганизации и самоуправления, системно-деятельностного характера. Профессиональные компетенции определяются как компетенции, необходимые для реализации профессиональной деятельности (12, с. 3-5). В структуре профессиональных компетенций выделяются производственно-технологические, организационно-управленческие, сервисные, проектные и научно-исследовательские, определяющие успешность соответствующих видов профессиональной деятельности. Поскольку сервисная деятельность является одним из видов профессиональной деятельности в сфере гостеприимства, то правомерно говорить о сервисных компетенциях, определяющих успешность выполнения сервисной деятельности.



**Рисунок 1. Структура компетенций бакалавра по направлению подготовки 101100 – «Гостиничное дело»**

Сервисные компетенции как часть профессиональных компетенций работника сферы гостеприимства рассматриваются в работах В. В. Кобзевой, О. М. Мусатовой, Е. Ефремовой, О. М. Красильниковой (готовность к сервисной деятельности), Н. И. Королевой (компетентность в сервисной деятельности).

В нашем исследовании сервисные компетенции понимаются как компетенции, необходимые для осуществления сервисной деятельности. Владение сервисными компетенциями обеспечивает формирование сервисной компетентности, являющейся неотъемлемой частью профессиональной компетентности работника сферы гостеприимства (7, с. 147). Обладание сервисной компетентностью характеризует способность работника к обслуживанию потребителя, эффективность взаимодействий в контактной зоне гостиничного предприятия, влияет на культуру и качество обслуживания, определяя тем самым сервисное пове-

дение работника (В. В. Кобзева, Е. Ефремова) (8, с. 23).

К компетенциям, необходимым для осуществления сервисной деятельности, согласно ФГОС ВПО, относятся (12, с. 6):

- готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;
- готовность к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, клиентурных отношений;
- готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем;
- готовность применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;
- готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя.

В соответствии с выделенными сервисными компетенциями, необходимо выделе-

ние знаний, умений и навыков, их обеспечивающих (таблица 1).

Таблица 1.

**Содержание сервисных компетенций работника сферы гостеприимства**

Компетенция	Содержание компетенции		
	Знания	Умения	Навыки
Готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Знать содержание сервисной деятельности, этнокультурных, исторических и религиозных традиций региона	Уметь осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания	Владеть методами осуществления сервисной деятельности
Готовность к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, клиентурных отношений	Знать методы выявления потребностей потребителей, виды и свойства гостиничного продукта, основы взаимодействия с потребителями	Уметь выявлять потребности потребителей, формировать гостиничный продукт, выстраивать отношения с потребителями	Владеть методами выявления потребностей потребителей, методами формирования гостиничного продукта, методами построения клиентурных отношений
Готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем	Знать технологии гостиничной деятельности, технологии обслуживания потребителей	Уметь применять технологии гостиничной деятельности в процессе обслуживания	Владеть навыками применения технологий гостиничной деятельности
Готовность применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	Знать нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	Уметь применять нормативно-технологическую документацию в процессе обслуживания	Владеть навыками осуществления обслуживания в соответствии с нормативно-технологической документацией
Готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	Знание основ эффективности технологических процессов в гостиничной деятельности, теории качества	Уметь оценивать эффективность технологических процессов в гостиничной деятельности, соотносить качество обслуживания с запросами потребителей	Владеть методами оценки эффективности технологических процессов, методами обеспечения качества обслуживания потребителей

Эмпирическое исследование сформированности сервисных компетенций у студентов проводилось в период с февраля по декабрь 2013 года. В исследовании принимали участие 44 студента второго курса факультета туризма и гостиничного сервиса ФГБОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет», обучающихся по специальности 101100 – «Гостиничное дело».

Для исследования сформированности сервисных компетенций студентов использовались методы сбора эмпирических данных (диагностические методики, тестовые материалы, анкетирование, опросы), праксиметрические методы (анализ продуктов деятельности: результаты успеваемости, творческие задания, деловые игры), обсервационные методы (прямое и косвенное наблюдение). Критериями оценки выполнения практических заданий выступали полнота (необходимый и достаточный объем),

правильность (отсутствие ошибок), осознанность (сознательность применения, понимание взаимосвязей).

Проведенное исследование показало, что объективная и субъективная оценка сформированности сервисных компетенций не имеет значительных различий: 95% респондентов осознают необходимость и проявляют мотивационную готовность к процессу их формирования. Следовательно, можно констатировать необходимость целенаправленного формирования сервисных компетенций в рамках организованного образовательного процесса и самообразования.

Стоит отметить, что успешное усвоение знаний может не обеспечивать развития умений и навыков, а сформированность умений не означает автоматического формирования навыков. Кроме того, для формирования профессиональной компетентности необходимо установление взаимосвя-

зей между различными элементами. Это вызывает необходимость создания комплекса педагогических условий, обеспечивающих формирование компетенций, то есть необходимость освоения способов профессиональной деятельности уже в процессе освоения профессиональной образовательной программы в вузе (9, с. 129).

Для формирования сервисных компетенций необходимо не только приобретение студентом знаний, умений и навыков, но и формирование на их основе способов деятельности и профессионального опыта.

В связи с этим были необходимо обеспечение следующих педагогических условий.

1. Процесс формирования сервисных компетенций будущих работников сферы гостеприимства должен основываться на регулярном обновлении образовательных программ с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы (5; 9).

2. Процесс формирования сервисных компетенций будущих работников сферы гостеприимства должен включать в себя следующие направления: теоретическая подготовка (приобретение знаний о стандартах обслуживания, поведении потребителей гостиничных услуг, организации контактной зоны, принципах взаимодействия с потребителем), технологическая подготовка (приобретение навыков обслуживания гостя, изучения и удовлетворения его потребностей, навыков организации эффективного взаимодействия), психологическая подготовка (формирование сервисных качеств личности).

3. Процесс формирования сервисных компетенций должен включать в себя следующие интерактивные формы: учебно-поисковую деятельность, индивидуальное и групповое проектирование, анализ и решение ситуационных задач, анализ производственных ситуаций, компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, психологические тренинги, коммуникативно-диалоговую деятельность, обмен мнениями, а также

психолого-педагогический мониторинг результатов. Интерактивность предполагается на протяжении всего процесса обучения – студенты должны активно включаться в индивидуальное и групповое взаимодействие, моделируя ситуации профессионального обслуживания в контактной зоне предприятия сферы гостеприимства.

4. Процесс формирования сервисных компетенций должен обеспечивать сочетание аудиторной и внеаудиторной работы, способствующей формированию и развитию профессиональных навыков студентов: в рамках учебных курсов должны быть предусмотрены встречи с представителями гостиничных предприятий, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов сферы гостеприимства, а также привлечение руководителей и работников гостиничных предприятий к организации образовательного процесса (11, с. 51).

5. Процесс формирования сервисных компетенций должен включать организацию самостоятельной работы студентов: самостоятельный поиск информации, воспроизведение технологий обслуживания, составление алгоритмов профессиональной деятельности, организация обратной связи, активного обмена мнениями, устные и письменные высказывания, рефлексия своего поведения в процессе профессионального взаимодействия, использование методов саморегуляции, оценка собственной удовлетворенности процессом.

6. Процесс формирования сервисных компетенций предполагает наличие теоретической и практической базы (соответствие программно-методического и материально-технического обеспечения процесса обучения современным требованиям).

7. Процесс формирования сервисных компетенций обеспечивает включение обучающихся в продуктивную (поисковую) деятельность, создание условий для самобразования и самореализации.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Анисимова, А. В. Информационное сопровождение практики как фактор успешности профессиональной подготовки будущих социальных педагогов / А. В. Анисимова, О. С. Тоистева // Вестник Челябинского государственного педагогического университета. 2010. №6. С. 5-14.
2. Ахьямова, И. А. Динамическая модель формирования культуры невербального общения у студенческой молодежи в вузе // Педагогическое образование в России. 2012. №4. С. 89-94.
3. Дегтерев, В. А. Профессиональная подготовка специалистов социальной сферы в вузе // Известия Российской академии образования. 2012. №3. С. 75-81.
4. Зорин, И. В. Современная модель профессионального туристского образования // Вестник РМАТ. 2011. № 1. С. 77-87.
5. Игошев, Б. М. Переход к инновационному образованию – стратегическая задача УрГПУ // Педагогическое образование в России. 2010. №4. С. 145-149.
6. Казаева, Е. А. Роль партисипативности в системе высшего образования // Педагогическое образование в России. 2014. №1. С. 25-30.
7. Карева, А. В. К вопросу о формировании правовой компетенции специалиста социально-культурного сервиса и туризма // Педагогическое образование в России. 2009. № 4. С. 145-152.

8. Кобзева, В. Руководителю об обучении персонала: дизайн посттренинга / В. Кобзева, Г. Баранова. М. : Добрая книга, 2006.
9. Ларионова, И. А. Проблема интегративной профессиональной подготовки специалистов социальной сферы в Институте социального образования УрГПУ // Педагогическое образование в России. 2012. №4. С. 125-132.
10. Назарова, Л. Д. Управление качеством образования: сущность и факторы // Образование и наука. Известия УРО РАО. 2008. №5(17). С. 9-22.
11. Плетенева, Н. Л. Опыт разработки и внедрения технологии продвижения экскурсионной услуги в санаторно-курортных учреждениях Свердловской области / Н. Л. Плетенева, Ю. Ю. Трегубова. // Образование и наука. Известия УРО РАО. 2008. №5 (17). С. 49-55.
12. Прямикова, Е. В. Компетентностный подход: управленческие решения и практики учителей // Педагогическое образование в России. 2010. №4. С. 161-169.
13. Федеральный государственный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки 101100 – «Гостиничное дело» (квалификация (степень) «бакалавр»). Утв. Приказом Минобрнауки РФ от 16 сентября 2010 г. № 936. В ред. Приказа Минобрнауки РФ от 31 мая 2011 г. № 1975. URL: [www.osu.ru/docs/bachelor/fgos/101100b.doc](http://www.osu.ru/docs/bachelor/fgos/101100b.doc) (25.01.2014).
14. Фишелева, А. И. Развитие творческой активности будущего учителя в процессе освоения мировой художественной культуры // Педагогическое образование в России. 2009. № 1. С. 51-58.
15. Шлюндт, С. А. Компетентностный подход в экологическом образовании // Педагогическое образование в России. 2012. № 4. С. 145-149.

Статью рекомендует д-р пед. наук, проф. Е. В. Коротаева.